

DETERMINA Fascicolo n. GU14/208193/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx
S. - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Gxxx S., del 22/11/2019 acquisita con protocollo n. 0505142 del 22/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. Il sig. Galiani, quale cliente Tiscali, asserisce di aver subito per i mesi gennaio 2019 - marzo 2019 reiterati e continui disservizi sulla linea voce e ADSL. Il giorno 26/02/2019, 14/03 e 19/03, a mezzo PEC segnalava la sospensione del servizio e relativo addebito delle fatture per un traffico non riconosciuto in quanto non presente. II. Nel marzo 2019, l’utente, in

considerazione dei disservizi di cui supra, è stato costretto ad effettuare migrazione presso altro gestore telefonico. III. A fronte degli inconvenienti suesposti, il sig. Galiani, rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: dell'indennizzo per la sospensione del servizio; - dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami; - dello storno totale dell'insoluto; - del rimborso di costi subiti da parte dell'istante nel periodo del disservizio.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Tiscali Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nell' fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Il cliente era titolare dal 05/04/2017 al 27/03/2019 di un servizio ADSL e Voce. Sul punto si precisa che il disservizio lamentato dal cliente si riferisce unicamente al servizio voce, mentre quello dati è stato sempre fruito senza soluzione di continuità. II. Ciò premesso si rileva come la prima segnalazione del disservizio risulti essere pervenuta in data 11/02/2019. In pari data, sono state effettuate le opportune verifiche sulla linea, aprendo di conseguenza un ticket di guasto verso Telecom, la cui lavorazione, data la complessità, si concludeva solo in data 08/03/2019. III. Ad ogni modo, il servizio voce veniva ripristinato già in data 28/02/2019, ma visto il protrarsi dei tempi di lavorazione, Tiscali informava periodicamente il cliente attraverso l'invio di sms. IV. Al riguardo, si rileva come il Servizio sia stato fatturato fino alla cessazione del Servizio. L'ultima fattura emessa, datata 2/05/2019, si riferisce alla compensazione dei canoni fatturati anticipatamente in data 2/05/2019 per il periodo 27/03/2019 – 30/04/2019, oltre al contributo di disattivazione. V. In data 20/03/2019, in prossimità dell'avvio della procedura di migrazione, il Cliente inviava a Tiscali una comunicazione tramite la quale richiedeva la possibilità# di cessare il Servizio senza costi. Tiscali riscontrava la comunicazione in data 2/04/2019 precisando che, essendo il contratto già cessato, non sarebbe stato possibile eseguire alcun tipo di verifica sulla Linea. VI. È doveroso evidenziare come in data 23/10/2019, in sede di udienza di conciliazione, per mero spirito conciliativo, Tiscali abbia proposto al Cliente lo storno dell'insoluto, il rimborso di una fattura del 2/01/2019 di €40,70, unitamente ad un indennizzo di €200 ricevendo un inspiegabile rifiuto. Secondo quanto dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, avendo peraltro agito in maniera diligente, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccepito dal sig. Galiani. La società si riserva di richiedere pertanto la compensazione delle spese procedurali.
3. Motivi della decisione: L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. Il caso in discussione ha ad oggetto una vicenda relativa all'interruzione dei servizi voce per motivi imputabili all'operatore. La normativa di riferimento è quella prevista dall'Allegato A della Delibera 347/18/CONS, Del. 179/03/CSP e Co.Re.Com. Emilia-Romagna, Del. n. 8/10. Lamentando il cliente l'interruzione dei servizi a lui dedicati nei periodi precedentemente segnalati, occorre ricordare il prescritto di cui all'art. 6, All. A, Del. 347/18/CONS, che prevede il diritto ad un indennizzo per l'utente che patisca la "completa interruzione dei servizi per motivi tecnici, imputabili all'operatore". L'indennizzo in parola è quantificato per euro 6 per ogni giorno ulteriore di interruzione. Si badi che "se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto (come nel caso di specie [n.d.r.]) l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". Inoltre, "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". In data 11/02 l'istante inoltrava formale reclamo denunziante l'irregolarità dei servizi voce e ADSL, nella medesima data veniva aperto un ticket di guasto, chiuso non senza difficoltà l'8/03/2019. Poiché il disservizio patito dal cliente è ascrivibile alla società operatrice, si rende doveroso calcolare l'indennizzo ex art. 6, § 1, Del. 347/18/CONS, All. A, ovvero indennizzare l'utente per i 25 giorni di malfunzionamenti e disservizi, accreditandogli 150,00 euro. L'art. 8, co. 3, Del. 179/03/CSP riconosce agli organismi delle telecomunicazioni la competenza ad assicurare la tracciabilità o la riferibilità dei reclami e/o segnalazioni presentate sia in forma orale – per telefono – che in forma scritta, via fax o per via telematica. Inoltre, la risposta al reclamo, oltre a dover essere fornita in forma scritta, deve presentare i requisiti di adeguatezza, esaustività, univocità e chiarezza di quanto dedotto. Ove l'amministrazione si attenga a quanto rappresentato, l'apparato motivazionale sarà propositivo a risanare la posizione di squilibrio tra le parti contraenti, aprendole al dialogo e al confronto. Orbene, nonostante il sig.

Galiani abbia in più occasioni formulato reclami a mezzo PEC, la fattispecie prevista dall'art. 12. Del. 347/18/CONS, All. A non si ritiene essere concretizzata, in quanto i 45 giorni previsti dalla Delibera AgCom n. 9/10/CIR – o il termine previsto dal rispettivo contratto – non sono sopravvenuti. Inoltre, a seguito dell'apertura del ticket di guasto, come si evince peraltro dalla documentazione prodotta, la società de qua ha costantemente aggiornato il cliente circa lo stato di avanzamento dello stesso. Quanto allo storno delle fatture emesse durante il periodo di interruzione dei servizi, occorre rilevare che “la percezione unilaterale del compenso non può non accompagnarsi all'obbligo di effettuare la prestazione, poiché le due obbligazioni, quella pecuniaria dell'utente e quella di erogare il servizio, vivono in rapporto corrispettivo” (Co.Re.Com. Emilia-Romagna, Del. n. 8/10). I rapporti di telefonia tra le Società operatrici e soggetti privati e/o pubblici sono costituiti secondo un accordo di natura sinallagmatica, ovvero a prestazioni corrispettive, ove al pagamento del canone da parte dell'Utente, deve necessariamente accompagnarsi l'obbligo di erogazione – e fruizione – del servizio pattuito. L'interruzione del rapporto sinallagmatico in parola da parte delle Società operatrici non legittima queste ultime a percepire unilateralmente il quantum debeatur a titolo di compenso o canone, in considerazione alla natura inscindibilmente corrispettiva del rapporto contrattuale. Considerando la documentazione prodotta si ritiene doveroso, pertanto, lo storno delle fatture emesse in assenza di una reale fruizione dei servizi, essendo il corrispettivo fatturato per mezzo di addebito conto corrente. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 22/11/2019, è tenuta a 1. corrispondere un indennizzo per la sospensione del servizio, pari ad € 150,00, ex. art. 6, § 1, Del. 347/18/CONS, All. A, per i venticinque giorni di sospensione, nonché allo storno delle fatture emesse durante il periodo di sospensione, come descritto in premessa. Spese di procedura compensate.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to